

# Klachtenregeling voor cliënten

## Klacht of Onvrede?

Zie hieronder de stappen die je kunt nemen.



## Praat erover met jouw sociotherapeut

Soms gaat er iets niet goed. Ben je boos, verdrietig of ontevreden over de gekregen ondersteuning? Dat willen we dan graag weten. Door er samen over te praten kunnen we kijken hoe we jouw onvrede kunnen oplossen.



## Schakel een vertrouwenspersoon in

Een onafhankelijke vertrouwenspersoon is ervoor en geeft informatie, advies en bemiddelt waar nodig. Concreet kan dit het volgende betekenen:

- In vertrouwen naar je verhaal luisteren.
- Informeren over je rechten en je adviseren.
- Ondersteunen bij het helpen formuleren van de klacht



## Schakel de klachtenfunctionaris in

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is er voor bemiddeling tussen jou en jouw sociotherapeut. Wat de klachtenfunctionaris oa kan doen:

- Helpen bij het formuleren van de klacht
- Naar beide verhalen luisteren
- Bemiddelen in het herstel van de relatie.



## Niet opgelost?

Je kunt jouw klacht voorleggen bij een klachtencommissie.

## Klachtenregeling voor cliënten

Soms gaat er iets niet goed. Ben je boos, verdrietig of ontevreden over de gekregen ondersteuning? Dat willen we dan graag weten. Hieronder lees je met wie je in gesprek kan gaan en wie jou kan helpen.

### 1. Praten met jouw ondersteuner

Bij Centrum2020 staan we voor goede zorg en behandeling. Dit doen we samen in overleg met elkaar. Desondanks kan het voorkomen dat er iets voorvalt dat kan leiden tot ontevredenheid. Geef dit vooral meteen aan, aan jouw sociotherapeut. Door jouw onvrede te bespreken op de plek waar deze is ontstaan, kunnen we samen direct zoeken naar een oplossing.

### 2. Praten met een vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon luistert naar jou en neemt jouw verhaal altijd serieus. Als je wilt, geeft de vertrouwenspersoon je advies. Of zoeken jullie samen naar een oplossing. Jouw verhaal wordt niet met anderen besproken als je dat niet wilt. Soms lukt het niet of het is voor jou niet prettig om jouw vraag of probleem met de betrokkene(n) te bespreken. Dan kun je terecht bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor cliënten.

### Contactgegevens Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon voor Centrum 2020 is iedere werkdag telefonisch bereikbaar van 9:00 tot 17:00 uur.

E-mailadres: [vertrouwenspersoon@zorgbelang-brabant.nl](mailto:vertrouwenspersoon@zorgbelang-brabant.nl)

Telefoonnummer: 013-5942170

### 3. Inzetten van een klachtenfunctionaris

Kom je er met jouw sociotherapeut niet uit en misschien heeft de ondersteuning van de vertrouwenspersoon niet gewenste resultaat. Dan kun je de klachtenfunctionaris inschakelen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en werkt vanuit zorgbelang-brabant. Dat betekent dat de klachtenfunctionaris geen partij kiest. De klachtenfunctionaris luistert naar je klacht en geeft informatie en advies. Ook luistert de klachtenfunctionaris naar het verhaal van centrum2020 over de klacht.

De klachtenfunctionaris is gericht op een zo bevredigend mogelijke en duurzame oplossing voor alle partijen en kan een bemiddelende rol spelen. Doel is om met elkaar tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris geeft géén oordeel over de klacht.

Je kunt ook meteen contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Dus zonder eerst met jouw sociotherapeut of vertrouwenspersoon te hebben gesproken. De hulp van de klachtenfunctionaris is gratis.

### Contactgegevens Klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is iedere werkdag telefonisch te bereiken tussen 9.00 tot 17.00 uur. Via telefoonnummer 013 594 21 70 kun je een terugbelverzoek doorgeven. De klachtenfunctionaris neemt dan zo snel mogelijk contact met je op. Natuurlijk is het ook mogelijk om via e-mail je klacht door te geven. Stuur hiervoor een e-mail naar [klachtenfunctionaris@zorgbelang-brabant.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zorgbelang-brabant.nl)



#### 4. De geschillencommissie

Als een klacht, na behandeling in overeenstemming met deze regeling, niet naar tevredenheid is opgelost en je daar geen genoegen mee neemt, is er sprake van een geschil.

Je kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg.

#### Contactgegevens Geschillencommissie

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

#### 5. Vertrouwelijk

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, met als uitzondering dat een wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht, of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling volgt dat de bekendmaking noodzakelijk is.

